



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Proyecto de distribución física de mercancía a  
domicilio y su impacto en las ventas de un retail del  
sector electrodoméstico en Lima Metropolitana-Perú**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial**

**AUTOR**

**Erik Leonardo FERRER GUTIÉRREZ**

**ASESOR**

**Daniel Humberto MAVILA HINOJOZA**

**Lima, Perú**

**2018**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Ferrer, E. (2018). *Proyecto de distribución física de mercancía a domicilio y su impacto en las ventas de un retail del sector electrodoméstico en Lima Metropolitana-Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

170 R.  
10608 A-



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú. DECANA DE AMÉRICA)  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

## ACTA N°032-VDAP-FII-2018

### SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **viernes 28 de septiembre de 2018**, a las 09 00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

**“PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE MERCANCIA A  
DOMICILIO Y SU IMPACTO EN LAS VENTAS DE UN RETAIL DEL  
SECTOR ELECTRODOMÉSTICO EN LIMA METROPOLITANA - PERÚ”**

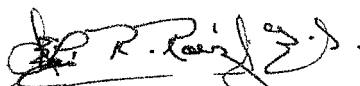
Que presenta el Bachiller:

**FERRER GUTIÉRREZ ERIK LEONARDO**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 9:50 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido APROBADO por UNANIMIDAD con la calificación promedio de QUINCE (15), lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 28 de septiembre del 2018

  
MG. RAEZ GUEVARA LUIS ROLANDO  
Presidente

  
ING. MORALES DA COSTA OSCAR ABRAHAM  
Miembro

  
ING. MALCA CHUCURINA RAQUEL BEATRIZ  
Miembro

  
MG. MAVILA HINOJOZA DANIEL HUMBERTO  
Asesor

## **RESUMEN**

Esta tesis investiga la relación que tiene el proceso de distribución física de mercancía a domicilio con distintas variables del retail en estudio, variables como la satisfacción del cliente, las pérdidas de concreciones de ventas, la fidelización de los clientes y el impacto en la venta.

Se toma como muestra de la empresa del sector electrodoméstico a 29 gerentes de las agencias de Lima Metropolitana, de quienes conoceremos sus incidencias de opinión acerca del proceso de distribución física de mercancía y los fenómenos relacionados. La herramienta de medición empleada puso a la luz la existencia de oportunidades de mejoras en diversos aspectos logístico, a través de la entrega de mercancía a domicilio. Las respuestas de los gerentes favorecen al planteamiento de la hipótesis general, así como a las hipótesis específicas.

Como propuesta para el desarrollo del diseño de nuestro proceso de distribución física de mercancía a domicilio, es utilizar los recursos con los que cuenta la empresa, tales como la central de distribución y almacenes de las tiendas. También incorporar unidades que dispongan de personal capacitado para hacer la entrega en el domicilio y contar con un programa en base al sistema de información geográfica que permita generar las rutas según recojo y destino del producto.